

Universitas Bina Nusantara

**Jurusan Komunikasi dan Multimedia
Skripsi Sarjana Komunikasi
Semester Genap Tahun 2010 / 2011**

**PENGARUH PERANAN PUBLIC RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT.BET OBAJA INTERNATIONAL
TOUR AND TRAVEL
(STUDI KASUS PADA HEAD OFFICE BANDENGAN SELATAN
– PERIODE 23 FEBRUARI 2011-23 MEI 2011)**

OLEH :

Fenny Widya 1100007582

Abstrak

Tujuan yang mendasari dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT.BET Obaja International, untuk mengetahui pengaruh peranan Public Relations terhadap kepuasan pelanggan PT.BET Obaja International. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode survey. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang melakukan transaksi di Head Office Bandengan Selatan pada bulan Mei 2011. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh peranan public relations mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.BET Obaja International.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan